

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, Indonesia telah mengalami banyak kemajuan di berbagai sektor antara lain yaitu sektor pertanian, keamanan, industri, bisnis, pariwisata dan sebagainya. Perkembangan sektor pariwisata dan bisnis di Indonesia ini memacu tumbuhnya industri perhotelan di berbagai kota, salah satunya adalah kota Surabaya. Sebagai kota terbesar ke-dua di Indonesia setelah Jakarta tentunya Surabaya juga telah mengalami perubahan yang sangat pesat dalam bisnis perhotelan. Hotel merupakan industri dalam bidang jasa yang bertujuan untuk memperoleh untung/laba dengan menyediakan jasa berupa menginap (sewa kamar) sebagai pendapatan utamanya dan jasa lainnya seperti *restaurant* dan *meeting room*. Dalam operasionalnya, hotel juga berupaya memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen (tamu) dengan menyediakan fasilitas dan berbagai sarana antara lain: kamar, *restaurant*, kolam renang, transportasi, dan *meeting room*.

Pesatnya pertumbuhan industri hotel di Surabaya menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar hotel. Dalam data Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia (PHRI) Jatim pada tahun 2013 sebanyak 10 hotel baru telah resmi dibuka. Hal ini membawa dampak positif karena akan membuka lapangan pekerjaan baru dengan berbagai konsep hotel yang ada. Akan tetapi hal ini juga

membawa dampak negatif karena jika melihat dari rata-rata *occupancy* sampai tahun 2013 pengguna layanan hotel hanya meningkat sebesar 10% dan hal ini tidak sejalan dengan pertumbuhan hotel yang meningkat sebesar 30%. Menurut M. Soleh sebagai Wakil Ketua I Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia (PHRI) Jatim jumlah hotel di Surabaya akan mengalami kenaikan hingga 83 unit hotel, hingga saat ini setidaknya telah beroperasi sebanyak 63 unit hotel di Surabaya (Adi, 2013). Beberapa hotel yang baru muncul diantaranya yaitu Hotel Amaris, Hotel 88, Hotel Midtown, Hotel Meritus, Hotel Citihub, Hotel Santika, Hotel Bekizar dan berbagai hotel lainnya. Dari kenaikan ini membuktikan bahwa minat perhotelan di Jatim khususnya kota Surabaya sangat tinggi (Isa, 2013). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Jatim Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang pada Maret 2013 mencapai 45,43 persen. TPK hotel berbintang pada Maret 2013 meningkat jika dibandingkan dengan TPK bulan Februari 2013 yang hanya mencapai 40,97 persen. Sedangkan jika menurut klasifikasi bintang, TPK pada hotel bintang 5 pada bulan Maret 2013 mencapai 53,75 persen dan TPK hotel bintang 5 merupakan TPK tertinggi jika dibandingkan dengan TPK hotel berbintang lainnya. TPK hotel bintang 2 hanya mencapai sebesar 53,04 persen, diikuti hotel bintang 4 sebesar 47,76 persen, sementara hotel bintang 3 sebesar 43,85 persen, dan terakhir yaitu hotel bintang 1 sebesar 29,12 persen. Sedangkan Rata-rata lama menginap tamu (RLMT) Asing pada hotel berbintang pada Maret 2013 mencapai 3,12 hari, meningkat sebesar

1,25 poin jika dibandingkan dengan bulan Februari 2013. Untuk RLMT Indonesia pada bulan Maret 2013 mencapai 1,70 hari, meningkat sebesar 0,24 poin jika dibandingkan bulan Februari 2013. Secara keseluruhan RLMT pada bulan Maret 2013 sebesar 1,78 hari naik 0,29 poin jika dibandingkan dengan bulan Februari 2013 yang mencapai 1,49 hari (Tama, 2013).

Persaingan yang ketat ini membuat industri perhotelan berupaya mengelola hotel secara efektif dan efisien agar dapat mempertahankan konsumen (tamu) untuk menginap sehingga hotel dapat tetap mempertahankan posisinya di dalam pasar industri perhotelan. Untuk mengelola hotel secara efektif dan efisien serta target *occupancy* terpenuhi, pihak manajemen membutuhkan informasi dan pengendalian yang baik sehingga dapat mengambil dan memutuskan berbagai tindakan dan upaya yang memadai dalam pengelolaan hotel. Dengan pengelolaan yang baik, maka sebuah hotel dapat tetap bertahan dan bahkan berkembang dalam persaingan industri perhotelan. Sebelum pembahasan pengelolaan perhotelan ini lebih lanjut, terlebih dahulu membahas fondasi dasar hukum yang menjadi pijakan perusahaan-perusahaan publik maupun non publik dalam mempertahankan pengendalian internalnya.

Undang-Undang Sarbanes-Oxley (SOX) tahun 2002 merupakan hukum yang sering digunakan oleh perusahaan publik (perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek). SOX juga mengharuskan perusahaan mempertahankan pengendalian internal yang kuat dan efektif terhadap pencatatan transaksi dan pembuatan laporan

keuangan (Reeve, Warren, Duchac, Wahyuni, Soepriyanto, Jusuf, dan Djakman, 2009:207). Meskipun SOX berlaku untuk perusahaan-publik, tidak ada salahnya apabila perusahaan kecil juga mengimplementasikan pengendalian internal tersebut agar kegiatan operasi perusahaan berjalan lancar sesuai tujuan perusahaan dan mencegah kecurangan sekaligus tindakan penyalahgunaan lainnya yang ada di perusahaan.

Pengendalian internal (*internal control*) adalah suatu proses, yang dilaksanakan oleh dewan direksi, manajemen, dan personel lainnya dalam suatu entitas, yang dirancang untuk menyediakan keyakinan yang memadai berkenaan dengan pencapaian tujuan (Boynton, Johnson, Kell, 2010:373). Elemen-elemen dalam pengendalian internal yaitu lingkungan pengendalian, penilaian resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi dan pengawasan (Rama dan Jones 2011:134). Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penting sekali untuk mempunyai pengendalian internal yang baik karena pengendalian internal mempunyai tujuan untuk melindungi aset dan untuk keperluan bisnis, informasi bisnis yang diperoleh manajemen/pemilik perusahaan telah akurat dan karyawan perusahaan mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku di perusahaan tersebut. Pada perusahaan jasa, siklus pendapatan merupakan siklus yang paling penting dalam kegiatan operasionalnya. Siklus pendapatan mengacu pada proses menyediakan barang dan jasa untuk para pelanggan (Rama dan Jones, 2011:23).

Objek penelitian ini adalah Hotel Grand Surabaya. Hotel ini merupakan hotel bintang tiga yang baru berdiri di tahun 2011 dengan jumlah kamar yang beroperasi berjumlah 125 kamar. Hotel ini termasuk baru dalam dunia perhotelan dan tidak menggunakan pihak luar sebagai pengelola, karena itu hotel ini dapat dikatakan masih baru dan masih memiliki sejumlah masalah. Hotel Grand Surabaya ini telah melaksanakan pengendalian internal. Hal ini terbukti dari adanya dokumentasi dan pencatatan serta pembagian tugas yang diimplementasi melalui struktur organisasi, hanya saja terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam kegiatan operasionalnya.

Berdasarkan lima komponen pengendalian internal COSO, hotel ini memiliki banyak kelemahan di komponen aktivitas pengendalian. Pertama, terjadinya selisih kas saat pergantian *shift*. Selisih ini berkisar kurang lebih hingga lima ratus ribu rupiah dikarenakan perputaran kas yang cukup cepat di *front office* dalam satu minggu. Selisih kas ini disebabkan karena tidak adanya dokumen serah terima setiap pergantian *shift*. Hal ini juga membuktikan lemahnya pengendalian internal di bagian pengendalian dokumentasi. Kedua, terdapat tamu *check out* tanpa melunasi pembayaran meskipun pada akhirnya karyawan yang melakukan ganti rugi. Hal ini disebabkan karena prosedur yang kurang disosialisasikan. Dapat dikatakan bahwa hotel Grand Surabaya juga memiliki kelemahan di bagian dokumentasi dan prosedur. Ketiga, *billing* untuk *room service* terkait *laundry* terkadang tidak tertagih. Hal ini membuktikan bahwa hotel ini

memiliki kelemahan di bagian otorisasi, dokumentasi dan prosedur karena *front office* melakukan penginputan *billing* saat tamu akan *check out*.

Berdasarkan informasi yang diperoleh, masalah-masalah ini tidak dapat terdeteksi atau terlambat dideteksi oleh pihak manajer atau pemilik hotel. Atas dasar kelemahan-kelemahan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti mencoba untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi kelemahan pengendalian internal pada Hotel Grand Surabaya pada siklus pendapatan jasa sehingga pencegahan kecurangan pada bagian ini dapat dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini adalah “Analisis Pengendalian Internal Siklus Pendapatan (Studi Kasus pada Hotel Grand Surabaya).”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apa penyebab terjadinya selisih kas setiap pergantian *shift*?
2. Apa penyebab tamu dapat *check out* tanpa melunasi biaya-biaya selama menginap?
3. Apa penyebab *billing* untuk *room service* terkadang tidak tertagih hingga tamu *check out*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan mengevaluasi kelemahan dalam pengendalian internal siklus pendapatan di Hotel Grand Surabaya.
2. Memberikan masukan terkait dengan solusi dari kelemahan pengendalian internal di Hotel Grand Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Praktis
Memperbaiki kelemahan Sistem Pengendalian Internal terkait Siklus Pendapatan di Hotel Grand Surabaya.
2. Manfaat Akademis
 - a. Sebagai acuan atau pembanding bagi peneliti berikutnya yang akan meneliti topik sejenis mengenai pengendalian internal siklus pendapatan.
 - b. Bagi peneliti, menjadi semakin memahami dan mengembangkan teori terkait pengendalian internal.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dikelompokkan sebagai berikut:

BAB 1: Pendahuluan

Dalam bab ini memuat Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB 2: Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini disajikan teori – teori tentang perhotelan, sistem pengendalian internal dan siklus pendapatan perhotelan yang mendasari penulisan laporan ini dan juga rerangka berpikir.

BAB 3: Metode Penelitian

Dalam bab ini memuat desain penelitian, jenis data, dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, serta prosedur analisis data.

BAB 4: Analisis dan Pembahasan

Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data mengenai struktur organisasi dan tugas serta tanggung jawab masing – masing fungsi serta analisis dari hasil temuan serta pembahasannya.

BAB 5: Simpulan, Keterbatasan dan Saran

Dalam bab ini memuat kesimpulan dari analisis hasil temuan, keterbatasan, serta saran yang dapat diberikan Hotel Grand Surabaya.